

## РЫНОК ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В РБ И НАПРАВЛЕНИЯ ЕГО РАЗВИТИЯ

*Д.А. Бурван, магистрант*

*Научный руководитель – А.И. Бельзецкий, к.т.н., доцент*

*Минский институт управления*

Глобализация мировой экономики не могла не затронуть в числе прочих и банковскую деятельность, что привело к серьезным изменениям в банковской сфере, в том числе в обслуживании предприятий, организаций и частных лиц – клиентов банков. В данной ситуации конкурентное преимущество получают банки, предоставляющие своим клиентам наиболее прогрессивные банковские IT–технологии. Одним из видов таких технологий выступают системы дистанционного банковского обслуживания.

Под дистанционным банковским обслуживанием можно понимать определенный набор дистанционных банковских услуг, предоставляемых клиенту с использованием различных электронных каналов доставки и собранных в одной единой системе для каждого из каналов. Каждый отдельный канал при этом может дублировать и дополнять прочие [1].

Дистанционное банковское обслуживание (электронный банкинг) обеспечивает широкие возможности для банков и клиентов банков: быстрый доступ к продуктам и услугам независимо от времени и местоположения клиента, снижение издержек, возможности географического расширения и проникновения на новые рынки, стимулы для освоения новых банковских продуктов [2, с. 27].

По типу программно–аппаратных средств выделяются следующие его формы:

PC–банкинг – вид ДБО, который осуществляется через персональный компьютер (PC);

Интернет–банкинг – вид ДБО, основанный на использовании технологии “тонкого” клиента. Пользователь входит в систему через Интернет–браузер. Система для управления дистанционными услугами размещается на веб–сервере банка. Все данные пользователя (платёжные документы, выписки по счетам и т.п.) доступны на веб–сайте банка;

Мобильный банкинг – комплексная система управления банковским счетом посредством сотового телефона или портативного компьютера (Personal Digital Assistant) с использованием технологии беспроводного доступа (Wireless Application Protocol);

Телефонный банкинг – технология, основанная на звуковом методе передачи информации следующими способами: через общение клиента с оператором телефонного обслуживания (Call–центр), с использованием кнопочного телефона и голосового меню (средств компьютеризированной телефонной связи (технологии IVR), посредством передачи SMS сообщений (SMS–банкинг);

Устройства самообслуживания – платежно-справочные терминалы, инфокиоски, банкоматы, рассчитанные на обслуживание физических лиц. [1].

В настоящее время среди услуг ДБО частных клиентов, предоставляемых белорусскими банками, можно выделить: Call-центр, IVR, SMS-банкинг, SMS-оповещение (SMS-информирование), USSD-Банкинг, Мобильный, Интернет-банкинг, ТВ-банкинг, автооплата, трансфер, On-line заявка на карточку (кредит).

Таблица – Услуги ДБО физических лиц, предоставляемые банками РБ

БАНКИ	Call-центр	IVR	SMS-банкинг	SMS-оповещение	USSD-банкинг	Мобильный банкинг	Интернет-банкинг	ТВ-банкинг
Беларусбанк	+		+	+		+	+	+
Белагропромбанк	+		+	+			+	+
Белинвестбанк	+		+	+		+	+	+
Паритетбанк	+		+	+			+	
БПС-Сбербанк	+	+	+	+		+	+	+
Приорбанк	+	+	+	+	+	+	+	
Банк БелВЭБ	+			+		+	+	
БНБ-Банк	+	+	+	+			+	
Белгазпромбанк	+	+	+	+			+	
РРБ-Банк	+			+		+	+	
МТБанк	+	+		+			+	
Технобанк	+			+		+	+	
Франсабанк	+		+	+			+	
Трастбанк	+		+	+		+	+	
Банк ВТБ	+	+	+	+				
Альфа-Банк	+	+	+	+		+	+	
Банк Москва-Минск	+			+		+	+	
Дельта Банк	+	+		+			+	
ИнтерПэйБанк	+		+	+			+	
Евроторгинвестбанк	+						+	
ХКБанк	+	+		+			+	
БТА Банк	+			+			+	
БСБ Банк	+			+		+	+	
Идея Банк	+	+		+		+	+	

В РБ на 1 марта 2014 года из 31 банка в системе полноценного дистанционного банковского обслуживания услуги физическим лицам оказывают 24 банка, из которых 23 имеют технологию Интернет-банкинг, 12 банков – систему Мобильный банкинг, 13 – SMS-банкинг, все 24 банка предоставляют услуги Call-центра (таблица 1). Таким образом, в РБ on-line услуги чаще ассоциируются с Интернет-банкингом, Мобильным и Телефонным банкингом. Лидерами выступают “Приорбанк” ОАО, ОАО “БПС-Сбербанк”, ЗАО “Альфа-Банк”, ОАО “Белинвестбанк”, ОАО “АСБ Беларусбанк”. Это связано, главным образом, с тем, что данные банки являются крупными либо крупными с преобладающей долей иностранного капитала, имеют развитый маркетинг, прогрессивный центр разработок.

Основываясь на опыте зарубежных стран и результатах деятельности банков РБ для существенного увеличения клиентской базы и повышения качества и безопасности оказываемых услуг, необходимы такие мероприятия, как:

- использование стратегий многоканального обслуживания;
- увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов;

- активное продвижение систем ДБО на рынок;
- повышение качества и безопасности ДБО.

Исходя из ожиданий клиентов банков, их отношения к действующим системам, можно выявить три основные пути совершенствования:

- улучшение в уровне обслуживания – предполагаются изменения в подходе специалистов Call-центра к выполняемой работе;
- изменения в технологиях – развитие действующих систем Интернет-банкинга, разработка новых сервисов;
- предложение новых продуктов.

Развитие действующих систем Интернет-банкинга должно быть направлено на упрощение операций, повышения доверия клиентов к банку и в целом формирования положительного мнения о банках и происходить за счет создания:

- 1) специальных приложений, направленных на обучение молодежи финансовой грамотности.
- 2) специальных активных вкладов с подсказками для клиентов.
- 3) разделов о безопасности работы в online сервисах.
- 4) обучающих разделов.
- 5) специальных планировщиков, включающих в себя работу с действующими продуктами банка.

Принципиально новым с технологической точки зрения может выступить разработка и внедрение следующих сервисов:

- 1) частный финансовый менеджмент.
- 2) собственные платформы социальной сети.
- 3) система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).

Что касается предложения новых продуктов, банкам в РФ следует и дальше проводить свою политику по расширению спектра услуг, доступных посредством систем ДБО, путем включения как новых поставщиков услуг, так и их территориальным охватом по регионам.

#### **Список использованных источников**

1. Понятие и сущность дистанционного банковского обслуживания // Информационный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.banki.ru> – Дата доступа: 02.03.2011.
2. Громов, А.С. Электронные банковские услуги в условиях глобализации / А.С. Громов // Банковские услуги. – 2008. – № 6. – С. 27–28.